

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	1 / 12

Catálogo de serviços

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	2 / 12


1. Índice

1. Índice.....	2
2. Revisão.....	3
3. Objetivos.....	4
4. Informações importantes.....	4
4.1 Procedimento para acesso a central de serviços.....	4
4.2 Clientes COM contrato de manutenção.....	4
4.3 Cliente SEM contrato de manutenção	4
4.4 Valores	5
4.5 Lista de itens.....	5
4.6 Tipos de chamados.....	5
5. Lista de itens	6
5.1 Sistema.....	6
5.1.1 Produtos	6
5.1.2 Assistência	6
5.1.3 Transportes.....	7
5.1.4 Faturamento	7
5.1.5 Clientes	8
5.1.6 Fornecedores	8
5.1.7 Contas a pagar	9
5.1.8 Contas a receber.....	9
5.1.9 Fluxo de caixa	9
5.1.10 Produção.....	10
5.1.11 Livro fiscal	10
5.1.12 Contabilidade	10
5.1.13 Patrimônio.....	11
5.1.14 Ferramentas de customização	11
5.1.15 Tópicos diversos	11
5.2 Infraestrutura	12
5.2.1 Redes e internet	12
5.2.2 Servidores	12
5.2.3 Impressoras	12

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	3 / 12

2. Revisão

Revisão	Data	Alteração
1.0	11/04/2011	Versão inicial do Catálogo de serviços
1.1	13/12/2013	Revisão de valores e serviços
1.2	08/04/2014	Adicionado módulos do Catálogo de serviços

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	4 / 12

3. Objetivos

Esse catálogo de serviços lista e detalha aos clientes e usuários do serviço de suporte técnico da Cybersul Informática os itens que são atendidos pela equipe de suporte. Descreve também as prioridades para atendimento em cada uma das situações aqui informadas. Orienta ao usuário a quem se dirigir caso sua solicitação esteja listada como um item não fornecido.

4. Informações importantes

Para o bom uso desse documento é necessário conhecer alguns conceitos que serão adotados daqui pra frente, tanto aqui como no contato com a equipe de suporte técnico.

4.1 Procedimento para acesso a central de serviços


É aconselhável a leitura prévia do documento “Procedimentos para acesso a Central de Serviços”, que detalha as formas de acesso, horários, prazos entre outros itens. Com base nessas informações é que a equipe de suporte técnico atenderá os incidentes recebidos. Essa documentação está disponível para download na “Área do cliente” ou pode ser solicitada por e-mail através do suporte técnico.

4.2 Clientes COM contrato de manutenção

Na aquisição das licenças do sistema, o cliente adquire junto um contrato de manutenção onde tem direito a solicitação de diversos serviços oferecidos. Esses serviços estão listados nesse catálogo de serviços, e aparecem como “INCLUSO”, quando oferecido. Cliente com contrato de manutenção tem direito as atualizações do software de âmbito legal bem como melhorias aplicadas pela Cybersul. Alguns serviços, como por exemplo, treinamentos, solicitações de alterações ou novas funcionalidades solicitadas pelo cliente, que não são oferecidas no contrato de manutenção, aparecem como “CONSULTAR” na coluna do valor ao lado do item, na coluna específica para clientes com contrato e deverão ser consultados os valores junto à área Financeira da Cybersul.

4.3 Cliente SEM contrato de manutenção

Para clientes que solicitaram o cancelamento do contrato de manutenção e por ventura necessitem de suporte técnico, os valores para todos os serviços oferecidos pelo suporte técnico deveram ser consultados junto à área Financeira da Cybersul. Clientes sem contrato de manutenção não terão direito as atualizações do software de âmbito legal bem como melhorias do mesmo, para execução do serviço será encaminhado para a área Comercial.

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	5 / 12

4.4 Valores

Os valores informados são referentes a 01 (uma) hora técnica. Nas condições informadas, sempre que houver faturamento ele será feito sobre o valor multiplicado pelo número de horas técnicas necessárias para a finalização da solicitação. O faturamento não terá frações de horas e serão contabilizadas com tolerâncias de 15 minutos, como nos exemplos abaixo:


Tempo total do chamado	Horas técnicas a serem faturadas
10 minutos	01 hora
15 minutos	01 hora
20 minutos	01 hora
50 minutos	01 hora
01 hora e 10 minutos	01 hora
01 hora e 15 minutos	01 hora
01 hora e 16 minutos	02 horas
01 hora e 55 minutos	02 horas
02 horas	02 horas
02 horas e 10 minutos	02 horas
02 horas e 20 minutos	03 horas

4.5 Lista de itens

A “Lista de itens” compõe todos os itens que são atendidos pelo suporte técnico, contemplado ou não no contrato de manutenção. Os itens que não são atendidos também estão listados, com uma indicação da pessoa mais aconselhada a orientar o usuário na resolução do incidente. Os itens que não estão listados não são atendidos pelo suporte técnico.

4.6 Tipos de chamados

Todos os itens relacionados no item “5. Lista de itens” são para chamados acessados através dos meios disponibilizados no documento “Procedimento para acesso a Central de serviços”. Sempre que for solicitada uma visita técnica, o valor de hora técnica deverá ser consultado junto à área Financeira. Em ambos os casos quando fora das Sedes terá acréscimo do deslocamento.


	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	6 / 12

5. Lista de itens

5.1 Sistema

5.1.1 Produtos						
Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores		
				COM Contrato	SEM Contrato	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRO DE PRODUTO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRO DE GRUPO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRO DE COLEÇÃO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
IMPLANTAÇÃO DE ESTOQUE POR LOCAL	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE ACERTO DE ESTOQUE	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DA FAIXA DE PREÇO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DA TROCA DE CÓDIGO	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CONTAGEM DE ESTOQUE	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE ATUALIZAÇÃO DE PREÇO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE GERAÇÃO DE INVENTÁRIO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE BALANÇO DE ESTOQUE	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
REALIZAÇÃO DE ROTINA PARA BALANÇO DE ESTOQUE AUTOMÁTICO PARA ZERAR ESTOQUE	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO DE POSIÇÃO DE ESTOQUE	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO DO CADASTRO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO DE MOVIMENTO POR ITEM	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
CONFIGURAÇÃO DE ETIQUETAS DE PRODUTOS	PLANEJADA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
CONFIGURAÇÃO DE ENVELOPES	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O USO DE CONSIGNAÇÃO DE PRODUTOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS DA GERAÇÃO DE RELATÓRIOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
ANÁLISE DE DADOS GERADOS PELO SISTEMA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
ANÁLISE DE DIVERGÊNCIAS DO SISTEMA EM RELAÇÃO À REGRA DO CLIENTE	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE PRODUTOS	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR	
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo de produtos	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR	
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR	

5.1.2 Assistência						
Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores		
				COM Contrato	SEM Contrato	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE TÉCNICO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE DEFEITOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE EQUIPAMENTOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A ORDEM DE SERVIÇO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
CONFIGURAÇÃO DA IMPRESSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A BAIXA DE PEÇAS	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O ANDAMENTO DE OS	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DE SOLICITAÇÃO DE PEÇAS	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE CONTRATO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DE CONTRATO	CRÍTICA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR	

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	7 / 12

DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O REAJUSTE DE CONTRATO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DE ETIQUETA TÉRMICA DE OS	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
CRIAÇÃO DE NOVAS ROTINAS MÉDIANTE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO NO MÓDULO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.3 Transportes


Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE VEÍCULOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE TARIFAS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE NOTA FISCAL CARREGADA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CONHECIMENTO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CT-E	CRÍTICA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE ORDEM DE COLETA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE MANIFESTO/REMESSA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DE CONHECIMENTO	CRÍTICA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DE COLETA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE HISTÓRICO DO CONHECIMENTO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO EXISTENTE NO MÓDULO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE TRANSPORTE	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
CRIAÇÃO DE NOVAS ROTINAS MÉDIANTE DESENVOLVIMENTO ESPECÍFICO NO MÓDULO DE TRANSPORTE	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.4 Faturamento

Relação de itens	Prioridade	Fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
CONFIGURAÇÃO PERSONALIZADA DE PEDIDO DE VENDAS	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO PARA ENVIO DO ARQUIVO DE REMESSA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DO ARQUIVO DE RETORNO	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO PARA EMISSÃO DE BOLETO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
HOMOLOGAÇÃO DO BOLETO JUNTO AO BANCO EMISSOR	NÃO APLICA	NÃO	O CLIENTE DEVE ENTRAR EM CONTATO COM O BANCO E ENVIAR OS BOLETOS DE TESTES IMPRESSOS NA MESMA IMPRESSORA DE USO DIÁRIO	NÃO APLICA	NÃO APLICA
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRO DE OPERAÇÃO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CADASTRO DE TABELA DE VENCIMENTO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE UTILIZAÇÃO DO PEDIDO DE VENDAS	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PEDIDO DE DEVOLUÇÃO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE NOTAS FISCAIS	CRÍTICA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
INSTALAÇÃO DE NOTA ELETRÔNICA	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
HABILITAÇÃO DO MODO CONTINGÊNCIA DA NF-E	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE SAÍDA DE MERCADORIA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE ENTRADA DE MERCADORIA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE RELATÓRIO DIÁRIO DE NOTAS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE RELATÓRIO POR VENDEDOR	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR

Catálogo de serviços Cybersul Informática Ltda

Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, de qualquer forma ou meio eletrônico, mecânico, fotográfico e gravação, sem a permissão expressa do autor. Esse documento pode sofrer alteração de versão sem aviso prévio.

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	8 / 12

DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE RELATÓRIO DE RESERVAS	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE RELATÓRIO DE PEDIDOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A TELA DE DESDOBRAMENTO DO CONTAS A RECEBER	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A GERAÇÃO DO ARQUIVO SINTEGRA	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DE DUPLICATA OU FATURA	PLANEJADA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DE NOTA FISCAL FORMULARIO	PLANEJADA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DE COMISSÕES	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
INFORMAÇÕES SOBRE ANÁLISE GERAL DE COMPRA E VENDA	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE FATURAMENTO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo faturamento	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.5 Clientes


Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE CLIENTE	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE RAMOS	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DE ETIQUETAS DE CLIENTES	PLANEJADA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DE ENVELOPES	PLANEJADA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO DE CADASTRO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE COMPRAS DE CLIENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DA TROCA DE CÓDIGO	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO DE CLIENTES ATIVOS E INATIVOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DA TELA DE CONTATO COM CLIENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE CLIENTES	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo de clientes	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.6 Fornecedores

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE FORNECEDOR, VENDEDOR E TRANSPORTADORA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE STATUS DO FORNECEDOR	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE ORDEM DE COMPRA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO DE CADASTRO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO DE ORDEM DE COMPRA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CONTROLE DE TRANSPORTES	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE COTAÇÃO DE COMPRA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE FORNECEDORES	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo de fornecedores	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

Catálogo de serviços Cybersul Informática Ltda

Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, de qualquer forma ou meio eletrônico, mecânico, fotográfico e gravação, sem a permissão expressa do autor. Esse documento pode sofrer alteração de versão sem aviso prévio.

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	9 / 12

5.1.7 Contas a pagar


Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE AS FORMAS DE GERAR CONTAS A PAGAR	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O ACERTO DE CONTAS A PAGAR	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A PLANILHA DE PESQUISA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A BAIXA COM CHEQUES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DO FORMULARIO DE PREENCHIMENTO DE CHEQUE	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE BAIXA AUTOMÁTICA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A GERAÇÃO DE CONTAS A PAGAR COM PAGAMENTOS FIXOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE CONTAS A PAGAR JÁ EXISTENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE CONTAS A PAGAR	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo de contas a pagar	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.8 Contas a receber

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE FORMAS DE GERAR CONTAS A RECEBER	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O ACERTO DE CONTAS A RECEBER	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A PLANILHA DE PESQUISA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A BAIXA AUTOMÁTICA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE CONTAS A RECEBER JÁ EXISTENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE PESQUISA DE CONTAS A RECEBER POR CLIENTE	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE CONTAS A RECEBER	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo de contas a receber	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.9 Fluxo de caixa

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE CONTROLE DE CONTAS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE MOVIMENTO DE CAIXA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE FLUXO DE CAIXA JÁ EXISTENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE CONTAS A RECEBER	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo de contas a receber	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	10 / 12

5.1.10 Produção


Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE COMPOSIÇÃO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE FASES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O MOVIMENTO HORA HOMEM	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE AS FORMAS DE GERAÇÃO DE ORDEM DE PRODUÇÃO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A BAIXA DE ORDEM DE PRODUÇÃO	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O USO DE MRP	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A VERIFICAÇÃO DO ANDAMENTO DA PRODUÇÃO	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE PRODUÇÃO JÁ EXISTENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÕES OU CUSTOMIZAÇÕES ESPECÍFICAS NAS ROTINAS E REGRAS DE NEGÓCIO JÁ EXISTENTES NO MÓDULO DE PRODUÇÃO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
criação de novas rotinas mediante desenvolvimento específico no módulo de produção	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.11 Livro fiscal

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE CFOP	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A CONVERSÃO DO LIVRO FISCAL	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O LIVRO DE SAÍDA E DE ENTRADA	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O LANÇAMENTO DE EPP	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O LANÇAMENTO DE ISSQN	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE LIVROS FISCAIS JÁ EXISTENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A GUIA DE EPP	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.12 Contabilidade

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE CONTAS CONTÁBEIS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE CENTRO DE CUSTO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS LANÇAMENTOS CONTÁBEIS	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A IMPORTAÇÃO DE FLUXO DE CAIXA PARA A CONTABILIDADE	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A IMPORTAÇÃO DE LIVRO FISCAL PARA A CONTABILIDADE	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A IMPORTAÇÃO DE FATURAMENTO PARA A CONTABILIDADE	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A TRANSFERENCIA DE SALDOS ENTRE CONTAS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE CONTABILIDADE JÁ EXISTENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	11 / 12

5.1.13 Patrimônio

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CADASTRO DE ATIVOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A DEPRECIAÇÃO	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE A TRANSFERENCIA DE SALDOS ENTRE CONTAS	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O CALCULO DE RAZÃO	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE OS RELATÓRIOS DE PATRIMONIO JÁ EXISTENTES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.14 Ferramentas de customização


Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O USO DO CYBERPREVIEW	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
AUXÍLIO NA FINALIZAÇÃO DE RELATÓRIOS GERADOS PELO USUÁRIO PELO CYBERPREVIEW	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
criação de novos relatórios através do CYBERPREVIEW	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O USO DO CYBERCREATOR	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
AUXÍLIO NA FINALIZAÇÃO DE CAMPOS GERADOS PELO USUÁRIO PELO CYBERCREATOR	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
criação de novos campos através do CYBERCREATOR	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O USO DO CYBERDEVELOPER	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
AUXÍLIO NA FINALIZAÇÃO DE NOVAS REGRAS CRIADAS PELO USUÁRIO PELO CYBERDEVELOPER	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
criação de novas regras através do CYBERDEVELOPER	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES SOBRE O USO DO CYBERCONTROL	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
AUXÍLIO NA FINALIZAÇÃO DAS TELAS AJUSTADAS PELO USUÁRIO PELO CYBERCONTROL	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
RECONFIGURAÇÃO OU REMODELAGEM DAS TELAS ATRAVÉS DO CYBERCONTROL	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
TREINAMENTO NO RESPECTIVO MÓDULO	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR

5.1.15 Tópicos diversos

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO NO REPOSITÓRIO DE VERSÕES	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO EM TODAS AS ESTAÇÕES	MÉDIA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
INSTALAÇÃO DO SISTEMA EM MÁQUINAS NOVAS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
CONFIGURAÇÃO DE ENVIO DE MALA DIRETA	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
TRATAMENTO DE FALHAS QUE POSSAM OCORRER	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
INFORMAÇÕES SOBRE PERMISSÃO DE USUÁRIOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
criação de índices de performance no BANCO DE DADOS	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
criação de restrições no sistema	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
ALTERAÇÃO EM RELATÓRIOS DO SISTEMA ATRAVÉS DA FERRAMENTA SOLREL	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ATUALIZAÇÃO DE DADOS QUE SEJA VIÁVEL POR COMANDO DE SQL	BAIXA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
ATUALIZAÇÃO DE DADOS ATRAVÉS DE ARQUIVO TEXTO OU LISTA EXTERNA (OUTRO BANCO DE DADOS OU PLANILHA)	PLANEJADA	SIM		CONSULTAR VALOR	CONSULTAR VALOR
INDICAÇÃO DE RELATÓRIOS PRONTOS NO SISTEMA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
criação de rotinas de BACKUP	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE IMPRESSÃO REFERENTES AO SISTEMA	MÉDIA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE IMPRESSÃO REFERENTES A REDE OU IMPRESSORA	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA

Catálogo de serviços Cybersul Informática Ltda

Proibida a reprodução total ou parcial desta obra, de qualquer forma ou meio eletrônico, mecânico, fotográfico e gravação, sem a permissão expressa do autor. Esse documento pode sofrer alteração de versão sem aviso prévio.

	Catálogo de serviços			
	Autor	Revisão	Data	Página
	Central de Serviços Cybersul Informática	1.2	08/04/14	12 / 12

RESOLUÇÃO DE FALHAS NO SERVIDOR	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
ALTERAÇÕES REFERENTES AOS DADOS CADASTRAIS (CNPJ OU RAZÃO SOCIAL)	ALTA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
INSTALAÇÕES DE NOVAS FILIAIS	NÃO APLICA	NÃO	ENCAMINHAR PARA EQUIPE DE IMPLANTAÇÃO	NÃO APLICA	NÃO APLICA
INSTALAÇÃO DE NOVOS MÓDULOS	NÃO APLICA	NÃO	ENCAMINHAR PARA EQUIPE DE IMPLANTAÇÃO	NÃO APLICA	NÃO APLICA

5.2 Infraestrutura

5.2.1 Redes e internet

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
CONFIGURAÇÃO DE SERVIDORES OU COMPUTADORES QUE USARÃO O SISTEMA	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
QUALQUER SERVIÇO, MANUTENÇÃO, ANÁLISE OU AUDITORIA NA INFRAESTRUTURA E PARQUE DE EQUIPAMENTOS DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
LIBERAÇÃO DE ENDEREÇAMENTO PARA USO COM FERRAMENTAS DE ACESSO REMOTO (NAT)	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA

5.2.2 Servidores

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
INSTALAÇÃO DO SERVIDOR DE BANCO DE DADOS FIREBIRD EM SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS	PLANEJADA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
INSTALAÇÃO DO SERVIDOR DE BANCO DE DADOS FIREBIRD EM SISTEMA OPERACIONAL LINUX	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
MIGRAÇÃO DO SERVIDOR DE BANCO DE DADOS WINDOWS	PLANEJADA	SIM		INCLUSO	CONSULTAR VALOR
MIGRAÇÃO DO SERVIDOR DE BANCO DE DADOS LINUX	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
CONFIGURAÇÃO DO ARQUIVO FIREBIRD.CONF DO SERVIDOR FIREBIRD	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
SUPORTE, MANUTENÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA BASE DE DADOS EM SERVIDOR WINDOWS	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
SUPORTE, MANUTENÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA BASE DE DADOS EM SERVIDOR LINUX	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA

5.2.3 Impressoras

Relação de itens	Prioridade	Item é fornecido	Quem pode auxiliar	Valores	
				COM Contrato	SEM Contrato
CONFIGURAÇÃO E INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA	NÃO APLICA	NÃO	TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DA REDE DO CLIENTE	NÃO APLICA	NÃO APLICA
ALTERAÇÃO DE DADOS E INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA DE CUPOM FISCAL	NÃO APLICA	NÃO	EMPRESA RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS FISCAIS	NÃO APLICA	NÃO APLICA